CHAPITRE 1

INTRODUCTION

Ce livre a été écrit pour répondre à un besoin auquel sont confrontés tous les chercheurs en sciences humaines. En un mot, le problème est le suivant : comment peut-on établir des conclusions fiables à partir de données qualitatives ? Quelles méthodes d'analyse peut-on utiliser qui soient à la fois pratiques, communicables et objectives, bref scientifiques dans le meilleur sens du terme ?

1. Problématique de base

Les données qualitatives, qui se présentent sous forme de mots plutôt que de chiffres, ont toujours été à la base de certaines sciences sociales, notamment l'anthropologie, l'histoire et les sciences politiques. Néanmoins, au cours des dix dernières années, de plus en plus de chercheurs pour lesquels le quantitatif est traditionnellement prépondérant (psychologie, sociologie, linguistique, fonction publique, étude des organisations, santé, urbanisme, recherche pédagogique, études sur la famille, évaluation de projets, analyse de stratégies) se sont orientés vers un paradigme plus qualitatif. Comme l'a observé L.M. Smith (1992b), les termes « d'ethnographie, de méthodes empiriques, d'observation participante, d'étude de cas, de méthodes naturalistes et d'évaluation réactive sont pratiquement devenues synonymes ».

Les données qualitatives sont séduisantes. Elles permettent des descriptions et des explications riches et solidement fondées de processus ancrés dans un contexte local. Avec les données qualitatives, on peut respecter la dimension temporelle, évaluer la causalité locale et formuler des explications fécondes. De plus, les données qualitatives sont davantage susceptibles de mener à d'« heureuses trouvailles » et à de nouvelles intégrations théoriques ; elles permettent aux chercheurs de dépasser leurs a priori et leurs cadres conceptuels initiaux. Enfin, les découvertes dues aux études qualitatives revêtent un caractère d'« indéniabilité ». Les mots, particulièrement lorsqu'ils s'organisent en un récit, possèdent un je ne sais quoi de concret, d'évocateur ou de

significatif qui s'avère souvent bien plus convaincant pour le lecteur, qu'il soit chercheur, décideur ou praticien, que des pages de chiffres.

Depuis la première édition de cet ouvrage (Miles et Huberman, 1984), le développement des investigations qualitatives a été phénoménal. Le nombre d'ouvrages, d'articles, de papiers de recherche colligés pour cette deuxième édition a plus que triplé par rapport à la première. Le débat sur les questions épistémologiques sous-jacentes s'est vigoureusement poursuivi (Guba, 1990). Il existe désormais des manuels complets (Denzin & Lincoln, 1994 ; LeCompte, Millroy & Preissle, 1992), des séries publiées par Sage sur les méthodes de recherche qualitatives (plus de 24 volumes), de nouvelles revues (*Qualitative Studies in Education, Qualitative Health Research)*, des lettres de nouvelles (*Cultural Anthropology Methods)*, des forums annuels (*Ethnography in Education Research Forum ; Qualitative Research in Education Conference)*, des forums de discussion sur internet (QUIL), des colloques internationaux sur les logiciels d'analyse des données qualitatives et des groupes de travail spécialisés dans le qualitatif au sein des associations professionnelles les plus importantes.

Toutefois, dans ce débordement d'activité, il nous faut rester conscients de questions fondamentales qui n'ont pas disparu. Ces questions concernent l'intensité du travail à fournir au niveau de la collecte des données (et son caractère extensif, sur plusieurs mois ou plusieurs années), le volume fréquemment trop élevé des données, la forte probabilité de biais introduits par le chercheur, le temps exigé par le traitement et la codification des données, la pertinence de l'échantillonnage lorsque seul un petit nombre de cas peut être sélectionné, la généralisation des résultats, la crédibilité et la qualité des conclusions et leur utilité pour le monde de la décision et de l'action.

D'un point de vue traditionaliste, la fiabilité et la validité des résultats issus d'un travail qualitatif peuvent être sérieusement contestées (Dawson, 1979, 1982 ; Ginsberg, 1990 ; Kirk & Miller, 1986 ; Kvale, 1989a ; LeCompte & Goetz, 1982). Bien que les critères de « qualité » des résultats qualitatifs puissent différer sensiblement des critères traditionnels, comme l'ont souligné Lincoln et Guba (1985, 1990), Wolcott (1992) et d'autres auteurs, le problème général demeure (voir chapitre 10).

Bien que de nombreux chercheurs, doctorants qui luttent avec leur thèse ou chercheurs expérimentés, travaillent seuls sur leur projet et ne retiennent qu'une seule étude de cas, le travail qualitatif devient plus complexe. De plus en plus d'études multi-sites, multi-méthodes ont lieu (A.G. Smith & Louis, 1982). Elles peuvent combiner des techniques d'investigation qualitatives et quantitatives (Rossman & Wilson, 1984), mises en œuvre par une équipe de recherche qui travaille avec des méthodes de collecte et d'analyse des données comparables (Herriot & Firestone, 1983 ; Yin, 1984).

Mais c'est au-delà de ces questions que réside le problème crucial de l'analyse qualitative. Comme l'un de nous l'a écrit :

> « La difficulté la plus sérieuse et la plus centrale de l'utilisation des données qualitatives vient du fait que les méthodes d'analyse ne sont pas clairement formulées. Pour les données quantitatives, il existe des conventions précises que le chercheur peut utiliser. Mais l'analyste confronté à une banque de données qualitatives dispose de très peu de garde-fous pour éviter les interprétations hasardeuses, sans parler de la présentation de conclusions douteuses ou fausses à des publics de scientifiques ou de décideurs. Comment pouvons-nous être sûrs qu'une découverte "heureuse", "indéniable", "solide", n'est pas, en fait, erronée ? » (Miles, 1979, p. 591)

Depuis 1979, il est utile de le souligner, le savoir-faire partagé en matière d'analyse qualitative a progressé. Par exemple, les matrices et les diagrammes en réseaux ne sont plus rares. Et bien que la phénoménologie ait été appelée « une méthode sans technique », ses utilisateurs ont commencé à expliquer leurs procédures (Kvale, 1988 ; Melnick & Beaudry, 1990 ; Pearsol, 1985). Les méthodes de la théorie enracinée dans les faits sont plus concrètement décrites (Strauss & Corbin, 1990) et la devise de la Cultural Anthropology Methods Newsletter est « les méthodes nous appartiennent à tous ». L'étude de Sieber qui, en 1976, avait révélé que sept manuels réputés traitant de méthodes de recherche sur le terrain consacraient moins de 5 % à 10 % de leurs pages à l'analyse, est désormais obsolète. De récents travaux ont depuis examiné les problèmes d'analyse des données de façon bien plus sérieuse (Bernard, 1988 ; Bogdan & Birken, 1992 ; Goetz & LeCompte, 1984 ; Merriam, 1988 ; Patton, 1990 ; Smith & Manning, 1982 ; Spradley, 1979 ; Werner & Schoepfle, 1987a, 1987b).

Le problème de la confiance que l'on peut avoir dans les résultats n'a pas pour autant disparu. Pour l'exprimer clairement, il nous manque encore une banque de méthodes explicites à laquelle nous pourrions nous référer. Il nous faut continuer de travailler à l'établissement de canons reconnus dans l'analyse des données qualitatives, dans le sens de règles de base acceptées par tous pour établir des conclusions et en vérifier la solidité.

De nombreux chercheurs qualitatifs considèrent encore l'analyse comme un « art » et mettent l'accent sur une approche intuitive. Ils nous parlent de classifications et de modèles dégagés du fatras des données de terrain à l'aide de méthodes présumées irréductibles voire incommunicables. On ne voit pas vraiment comment un chercheur, à partir de 3600 pages de notes de terrain, est parvenu à ses conclusions finales, tout émaillées qu'elles soient de citations évocatrices.

D'autres chercheurs hésitent à se pencher sur des problèmes d'analyse parce qu'ils estiment qu'il est impossible de déterminer sans équivoque la validité des résultats (Becker, 1958 ; Bruyn, 1966 ; Lofland, 1971 ; Wolcott, 1992). D'autres chercheurs, d'orientation phénoménologique, interprétativiste et constructiviste vont plus loin, considérant que le monde extérieur n'a pas en soi de réalité sociale et qu'il est donc inutile d'élaborer un ensemble solide de canons méthodologiques pour tenter d'en expliquer les lois (voir Dreitzel, 1970). Selon eux, les processus sociaux sont des phénomènes éphémères et mouvants, sans existence indépendante des interprétations et des descriptions qu'en font les acteurs sociaux.

Parfois, il semble que les arguments en concurrence, souvent polémiques, des différentes écoles de pensée sur la façon de conduire une recherche qualitative absorbent plus d'énergie que la recherche en tant que telle. Nous adhérons à la remarque de George Homan (1949) qui affirme que « les personnes qui écrivent sur la méthodologie oublient souvent qu'il s'agit là d'un domaine stratégique et non moral » (p. 330).

En tant que chercheurs qualitatifs, nous croyons devoir continuer à partager notre savoir–faire, c'est-à-dire les méthodes explicites et systématiques que nous utilisons pour tirer des conclusions et les tester rigoureusement. Nous avons besoin de méthodes crédibles, valides et réplicables dans des termes qualitatifs. C'est à ce besoin que ce livre se propose de répondre.

2. Nature de l'ouvrage

Ce livre est un ouvrage de référence axé sur la pratique et destiné à tous les chercheurs exploitant des données qualitatives. Son objectif est de partager l'état de l'art actuel en matière de méthodes qualitatives. Il s'inspire de notre expérience et de celle de nombreux collègues, relative à l'élaboration, au test et à l'utilisation de méthodes d'analyse des données qualitatives. Un accent fort est mis sur les modes de présentation des données, tels les matrices, les diagrammes, les graphiques ou les tableaux, qui ignorent les limites du texte narratif. Chaque méthode de présentation et d'analyse des données est décrite et illustrée en détail, elle est assortie de suggestions pratiques pour l'utilisateur.

2.1 Publics

Cet ouvrage est destiné aux *chercheurs praticiens* de tous domaines dont les travaux, en recherche pure ou appliquée, exigent la confrontation avec une analyse de données qualitatives.

Une partie importante de ce public est constituée par le *chercheur débutant* — étudiant de troisième cycle ou membre junior d'une équipe de recherche — qui travaille avec des données qualitatives. Nous avons rencontré de nombreux étudiants engagés dans une thèse ou un projet de recherche qualitative et qui se sentent dépassés ou mal formés. En pensant à eux, nous employons un langage accessible et encourageant et nous proposons des conseils pour utiliser le livre dans le cadre d'enseignements centrés sur les méthodes qualitatives.

Notre troisième public est constitué par les *spécialistes et gestionnaires*, qui utilisent quotidiennement des informations d'ordre qualitatif dans leur travail et qui ont besoin de méthodes pratiques pour en faire le meilleur usage.

De nombreux exemples cités dans ce livre proviennent de nos recherches et de celles d'autres chercheurs dans le domaine de l'enseignement. Nous incluons également des exemples issus d'autres domaines — santé publique, anthropologie, sociologie, psychologie, formation en gestion, science politique, fonction publique, évaluation de projet, documentation, études organisationnelles, criminologie, communication, informatique, étude de la famille, analyse de stratégies — pour souligner que les méthodes sont génériques et non limitées à un domaine spécifique.

Plusieurs des méthodes rapportées ici ont été développées dans le cadre d'études de cas multi-sites, menées par une équipe de recherche. Mais le lecteur ne doit pas être découragé s'il travaille seul (a), si son étude de cas est unique (b) ou s'il se concentre sur un niveau individuel ou de groupe (c). Ce livre contient de nombreux exemples pertinents accompagnés de suggestions précises pour vous.

2.2 Démarche d'ensemble

Ce livre est un recueil de nouvelles méthodes. Nous ne le considérons pas comme un ouvrage de compilation et de synthèse exhaustif. Nous nous sommes plutôt efforcés de rassembler de manière cohérente un ensemble d'outils efficaces, d'encourager leur utilisation et surtout, leur développement, leur mise à l'épreuve et leur perfectionnement.

Nos sources ont deux origines. En premier lieu, nous avons rassemblé et synthétisé de nombreux travaux publiés cette dernière décennie. En deuxième lieu, nous avons constitué un échantillon de chercheurs qualitatifs par effet boule de neige et leur avons envoyé un guide d'entretien informel, en leur demandant les méthodes d'analyse des données qualitatives qu'ils utilisent, en les invitant à nous fournir des exemples spécifiques, des preuves et des suggestions. De nombreuses idées émises par ces 126 collègues ont été reprises.

Ce livre se consacre à la *conduite de l'analyse* de données. Les questions de protocole de recherche et de recueil des données ne sont traitées que dans la mesure où elles portent sur une dimension de l'analyse et nous n'abordons que très peu les problèmes d'accès aux sites et de mise en confiance des informateurs. De nombreux autres chercheurs l'ont déjà fait à maintes reprises et avec succès, et nous citons leurs travaux au fur et à mesure de nos développements.

Nous avons adopté une démarche aussi directe et concrète que possible, avec un souci constant du lecteur et la volonté d'être un guide bien informé sur un terrain accidenté. Bien que dans chaque chapitre nous essayions de fournir une structure intellectuelle cohérente pour des méthodes spécifiques, nous présentons toujours dans le détail un exemple concret avec des données réelles. Pour chacune des méthodes proposées, nous proposons des illustrations spécifiques, assez détaillées pour permettre au lecteur d'en comprendre le fonctionnement, de la mettre en pratique, et surtout, de l'adapter au cours de travaux ultérieurs.

Nous privilégions aussi un certain pragmatisme. Même si nous exposons notre position épistémologique dans la section 1.4. ci-dessous, nous croyons, peut-être moins naïvement que ne pourrait le penser le lecteur à première vue, que toute méthode qui marche, qui permet de parvenir à des conclusions claires, vérifiables et reproductibles, à partir d'un ensemble de données qualitatives, est bonne à prendre quels que soient ses antécédents.

Ces méthodes sont simples et faciles à mettre en œuvre. Elles ne demandent pas une formation poussée ou l'acquisition d'un vocabulaire de spécialité. Nous pouvons ajouter que le processus de création de méthodes d'analyse et d'utilisation ou d'adaptation de méthodes d'autres chercheurs s'est avéré plaisant et productif.

Le message fondamental de ce livre n'est pas qu'il faut appliquer scrupuleusement les méthodes suggérées, mais que la création, la vérification et la révision de méthodes d'analyse pratiques et efficaces doivent être pour les chercheurs qualitatifs une priorité absolue.

L'esprit de cette quête est bien rendu par une réflexion pénétrante d'un sociologue européen (W. Hutmacher, communication personnelle, 1983) sur notre travail lors de la 1re édition :

> « Je pense que vous avez apporté une solution exhaustive à un grand nombre de problèmes méthodologiques qu'il nous *faut* résoudre, que nous résolvons mal, et que, par conséquent, nous tendons à occulter lorsque nous rendons compte à des pairs. Mais votre solution n'est pas la seule ni la dernière qui se présentera. Il nous faut admettre que nous tâtonnons *tous*, vous y compris. »

La quête se poursuit. Lors de notre étude auprès des chercheurs qualitatifs, nous leur demandions de parler de domaines encore flous ou surprenants. Un des chercheurs

répondit : « Tout est flou et surprenant… toutefois une méthodologie améliorée accroît l'assurance du chercheur à un niveau bien plus significatif et fournit une base bien plus certaine (bien que non absolue) pour l'action. »

Ce livre a été écrit afin de partager les incertitudes du questionnement quant à l'expérimentation, au dialogue et à l'apprentissage que requiert toute bonne analyse qualitative. Nous restons profondément convaincus que des méthodes concrètes et communicables doivent appartenir à tous. Cette dernière décennie, nous avons découvert que préciser et développer les méthodes d'analyse sur de nouveaux projets a des effets très bénéfiques ; notre assurance dans la qualité des résultats s'est accrue, la crédibilité de notre recherche, de notre pratique envers nos publics institutionnels, a été rehaussée. Nous espérons que notre expérience sera utile à nos collègues comme la leur le fut pour nous.

3. Notre position

Que les chercheurs rendent manifestes leurs préférences nous paraît être un remède salutaire. Prendre connaissance de la manière dont un chercheur agence les éléments du monde social afin de nous en donner un compte rendu crédible nous mène à la pleine connaissance de notre interlocuteur à travers l'échange conversationnel. Si un critique d'appartenance réaliste, un tenant de l'interaction symbolique et un phénoménologue social sollicitent notre attention, nous avons besoin de connaître leur cheminement intellectuel. Chacun aura une vision divergente de la réalité, de ce qui peut être connu et de la façon de restituer fidèlement ces faits sociaux.

Lors de la première édition de cet ouvrage, nous nous présentions en tant que « réalistes » (Huberman & Miles, 1985). Tel est toujours le cas. Toutefois, le terme « réaliste » est devenu polysémique. Nous nous situons dans la lignée du « réalisme transcendantal » (Bhaskar, 1978, 1989 ; Harré & Secord, 1973 ; Manicas & Secord, 1982). Ceci signifie que nous croyons que les phénomènes sociaux existent non seulement dans les esprits mais aussi dans le monde réel — et que des relations légitimes et raisonnablement stables peuvent y être découvertes. Le caractère légitime de ces relations vient des régularités et des séquences qui lient les phénomènes entre eux. De ces modèles nous pouvons tirer des construits qui sous-tendent la vie individuelle et sociale. Le fait que la plupart des construits sont invisibles à l'œil nu ne les rend pas pour autant invalides. Après tout, nous sommes tous environnés de mécanismes régis par des lois physiques dont nous sommes, dans le meilleur des cas, à peine conscients.

Les relations humaines et les sociétés ont des particularités qui rendent complexe mais non impossible l'application d'une approche réaliste à visée compréhensive. À la différence des chercheurs en physique, nous devons faire face à des institutions, des structures, des pratiques et des conventions que les individus reproduisent et transforment. Les significations et les intentions humaines sont élaborées à l'intérieur des infrastructures de ces structures sociales — structures invisibles mais nonobstant bien réelles. En d'autres termes, les phénomènes sociaux, tels le langage, les décisions, les conflits et les hiérarchies existent objectivement dans le monde et exercent de fortes influences sur les activités humaines parce que les gens les déclinent

dans leur vie quotidienne. Des choses qui sont crues deviennent réelles et peuvent être étudiées [1].

Nous rejoignons ici les interprétativistes lorsqu'ils affirment que la connaissance est un produit historique et social et que les « faits » viennent à nous chargés de théorie. Nous affirmons l'existence et l'importance du subjectif, du phénoménologique, du « rendre signifiant » comme étant au centre de la vie sociale. Notre but est d'enregistrer et de « transcender » ces processus en construisant des théories qui rendent compte d'un monde réel, à la fois limité et perceptuel, et de tester ces théories dans nos disciplines respectives.

Nos tests n'utilisent pas des lois de portée générale ou la logique déductive inhérente au positivisme classique. Nos explications sont davantage issues de la façon dont des structures différentes ont produit les événements observés. Nous essayons de rendre compte des événements, plutôt que de nous limiter à décrire leur déroulement. Nous recherchons un processus individuel ou social, un mécanisme, une structure matricielle des événements que l'on peut saisir afin de fournir une *description de la causalité* qui régit les forces en présence.

Le réalisme transcendental appelle à la fois une explication causale et des preuves pour montrer que chaque entité ou événement est un exemple de cette explication. Ainsi nous avons besoin non seulement d'une structure explicative mais aussi d'une compréhension idiosyncrasique de la configuration en présence. C'est une des raisons qui nous conduit à favoriser des méthodes d'étude plus inductives.

Comme le dit Erickson (1977), les faits sociaux sont imprégnés d'action sociale, et le sens social est constitué par ce que les gens font dans la vie courante. Ce sens est le plus souvent découvert

> « en étant présent sur le terrain et en observant avec attention les gens, en leur demandant pourquoi ils font ce qu'ils font… en raison de cet intérêt pour le sens social, imprégné dans le concret, dans les agissements des individus, les chercheurs qualitatifs sont réticents à voir des attributs de l'agissement extraits de la scène de l'action sociale et sortis de leur contexte » (p. 58).

Nous avons voulu présenter nos biais de façon explicite, non pas pour persuader quiconque de leur vertu supérieure ou de leur caractère raisonnable. Comme Howe (1988), nous nous méfions des arguments épistémologiques abstraits qui ne sont pas reliés de façon opérationnelle aux pratiques de recherche utilisées pour accroître la connaissance.

À un niveau opérationnel, il devient de plus en plus difficile de trouver des méthodologues solidement campés dans une posture épistémologique particulière, le long d'un continuum stéréotypé allant du « relativisme » au « post-positivisme ». En effet, nombre de postpositivistes utilisent des démarches naturalistes et phénoménologiques. Dans le même temps, un nombre croissant d'ethnographes interprétativistes

---

1 Nous aimons la façon dont Phillips (1990) aborde cette idée. Il remarque que les chercheurs sont pleinement capables d'enquêter sur des croyances et d'autres formes de cognition : « Nous pouvons enquêter sur les croyances d'une société, sur la façon dont elles sont apparues et leurs effets, et sur le statut des preuves apportées pour appuyer la véracité des croyances. Nous pouvons appréhender ces phénomènes de façon correcte ou incorrecte — nous pouvons décrire des croyances correctement ou incorrectement, nous pouvons avoir raison ou faire des erreurs sur leurs origines ou leurs effets. Ceci ne tient ni au fait que la construction sociale de la réalité de l'enquête scientifique devient impossible ni que nous ayons besoin de devenir relativiste » (p. 41).

ont recours à des canevas de recherche pré-établis et à une instrumentation pré-structurée, en particulier lorsqu'ils mènent des études de cas multi-sites. Peu de postpositivistes contestent aujourd'hui la validité et le poids explicatif des données subjectives, peu de phénoménologues pratiquent encore une herméneutique pure. Les tenants de l'interaction symbolique s'attachent à découvrir les déterminismes sociaux [2]. Au cours de débats épistémologiques, il est tentant de recourir aux deux positions extrêmes. Dans la pratique de la recherche empirique, nous pensons que tous — postpositivistes, interprétativistes, tenants de l'interaction symbolique — sont plus proches du centre d'un continuum épistémologique, avec des chevauchements multiples.

Par ailleurs, les limites entre les épistémologies sont devenues plus floues. Des perspectives actuelles comme celles du pragmatisme et du courant de l'interaction symbolique ont des qualités qui relèvent autant de l'interprétativisme que du postpositivisme. Des démarches telles que la nôtre, qui suppriment la théorie de la correspondance (une connaissance objective directe des formes) et qui comprend un sens phénoménologique, sont difficiles à positionner. Certains chercheurs (Pitman & Maxwell, 1992) ont avancé que les méthodes réalistes et interprétativistes tendent à construire des arguments cohérents qui relient des affirmations théoriques à des faits mesurés indépendamment. D'autres chercheurs (Lee, 1991) ont voulu montrer que chaque perspective ajoute un niveau de compréhension qui ne rentre pas nécessairement en contradiction avec les autres : une compréhension subjective, une compréhension interprétativiste (telle que celle qui est présentée par le chercheur), une compréhension positiviste (des propositions théoriques sur les règles de la logique formelle.)

Les paradigmes mis en œuvre pour conduire une recherche sociale semblent nous échapper et un nombre croissant de chercheurs voient le monde avec des yeux plus œcuméniques et pragmatiques. Notre point de vue est que le partage intensifié de nos savoir-faire est essentiel et qu'il est possible de développer des critères pratiques — applicables par différentes perspectives — pour juger de la qualité des conclusions. Même si nous doutons des canons postpositivistes, nous restons responsables de la rationalité et de la fiabilité de nos méthodes.

Nous pouvons être confrontés à un risque de formalisation lorsque nous disséquons et réassemblons les procédures analytiques utilisées par les chercheurs qualitatifs ; toutefois ce risque n'est pas trop intense. En ce moment, il semble que nous nous trouvons dans un champ partiellement exploré et vivant, éloigné d'une stérilité canonique. Il nous semble clair que la recherche relève davantage d'un savoir-faire que d'une adhésion servile à des règles méthodologiques. Aucune étude ne se conforme exactement à une méthodologie standart ; tout le monde demande au chercheur d'aménager la méthodologie en fonction des particularités du contexte (cf. Mishler, 1990). Pour le moins, nous avons besoin de découvrir ce que font réellement les chercheurs qualitatifs lorsqu'ils recueillent et analysent des données du terrain [3].

---

2 Si toutes ces différentes étiquettes épistémologiques vous semblent bien absconses, nous vous suggérons de vous rapporter aux débats clairs et argumentés présentés par Guba (1990) dans les collections Sage.

3 Mishler (1990) a une perspective articulée et pragmatique du chercheur scientifique en tant qu'homme de l'art plus que de logicien : « La compétence dépend plus d'une formation d'apprentissage, d'une pratique continue et d'une connaissance contextuelle, fondée sur l'expérience, de méthodes spécifiques applicables à un phénomène intéressant, que d'une 'logique de découverte' abstraite et de l'application de 'règles' formelles » (p. 435).

Les lecteurs de ce recueil de nouvelles méthodes les trouveront ordonnées et relativement bien formalisées. De nombreux collègues préfèrent des voyages détendus et intuitifs au milieu de leurs données et nous leur souhaitons bonne route. Notre choix est celui de la méticulosité et de la minutie, non pas seulement parce que cela nous arrange mais parce que de vagues descriptions sont de peu d'intérêt pratique pour autrui. Notons toutefois que plusieurs techniques dans ce livre demandent une réflexion métaphorique, des représentations figuratives, voire des associations libres. Et la structuration générale du texte autorise l'utilisation de certaines techniques et la mise à l'écart d'autres techniques. Nous vous conseillons de regarder au-delà d'un formalisme apparent et de rechercher ce qui vous sera utile pour votre propre travail.

4. La diversité des études qualitatives

La recherche qualitative peut être conduite de mille et une manières, certaines recherches bénéficiant d'une longue tradition. Leur rendre justice à toutes est impossible. Notre objectif est ici de savoir ce que différents types de recherches qualitatives ont à nous enseigner sur la façon d'*analyser* les données, s'il est possible d'identifier plusieurs pratiques et thèmes communs.

Nous pourrions tout d'abord observer plusieurs efforts conduits pour organiser la diversité des approches qualitatives. Wolcott (1992) dessine un « arbre » littéral (figure 1.1) de presque deux douzaines de stratégies organisées en fonction des styles de recueil de données privilégiés. Sa classification est articulée autour des méthodes.

Tesch (1990), dont l'arbre est généré par voie informatique (figure 1.2), identifie 27 types de recherches qualitatives à partir de trois questions essentielles : quelles sont les caractéristiques du langage utilisé ? Est-il possible de découvrir des régularités dans l'expérience humaine ? Est-il possible de comprendre la signification d'un texte ou d'une action ? Ce sont là de larges familles d'*objectifs* de recherche.

La taxonomie de Jacob (1987) sélectionne cinq grandes traditions de recherche qualitatives (la psychologie écologique, l'ethnographie holiste, l'ethnographie de la communication, l'anthropologie cognitive et l'interactionnisme symbolique) en utilisant des dimensions qui comprennent « des hypothèses sur la nature humaine et la société », des « effets de zoom » (le contenu examiné, à quel niveau de système social), et la « méthodologie » (canevas de recherche, recueil des données et analyse qualitative / quantitative).

Le lecteur désireux d'explorer ces efforts de classification pourra se référer à ces travaux pour mieux les étudier. Mais aussi complets et clarifiants que soient ces fichiers et taxinomies, ils s'avèrent fondamentalement incommensurables, dans la façon dont sont définis à la fois les différents courants qualitatifs et les critères utilisés pour les distinguer. Un blocage intellectuel apparaît dès que l'on essaie de passer des uns aux autres.

De plus, de telles taxonomies peuvent très vite devenir obsolètes. Par exemple, alors que le courant « interprétativiste » gagne en importance, des recherches qualitatives sont conduites en histoire, littérature et journalisme et des historiens utilisent des vidéos, des enregistrements, des entrevues et des statistiques pour compléter les sources de données traditionnelles.

4.1 Caractéristiques récurrentes de la recherche qualitative

Ces caractéristiques sont-elles communes à l'ensemble des recherches qualitatives ? Essayons d'établir une liste, en comprenant bien que quelques exemples seront laissés en suspens. Nous soulignons avec Wolcott (1982) la nature « naturaliste » de la plupart des recherches qualitatives — même si le terme a lui aussi subi un profond changement de signification. En combinant plusieurs de ces critères de définition avec plusieurs des nôtres, nous pouvons suggérer quelques caractéristiques récurrentes de la recherche « naturaliste » :

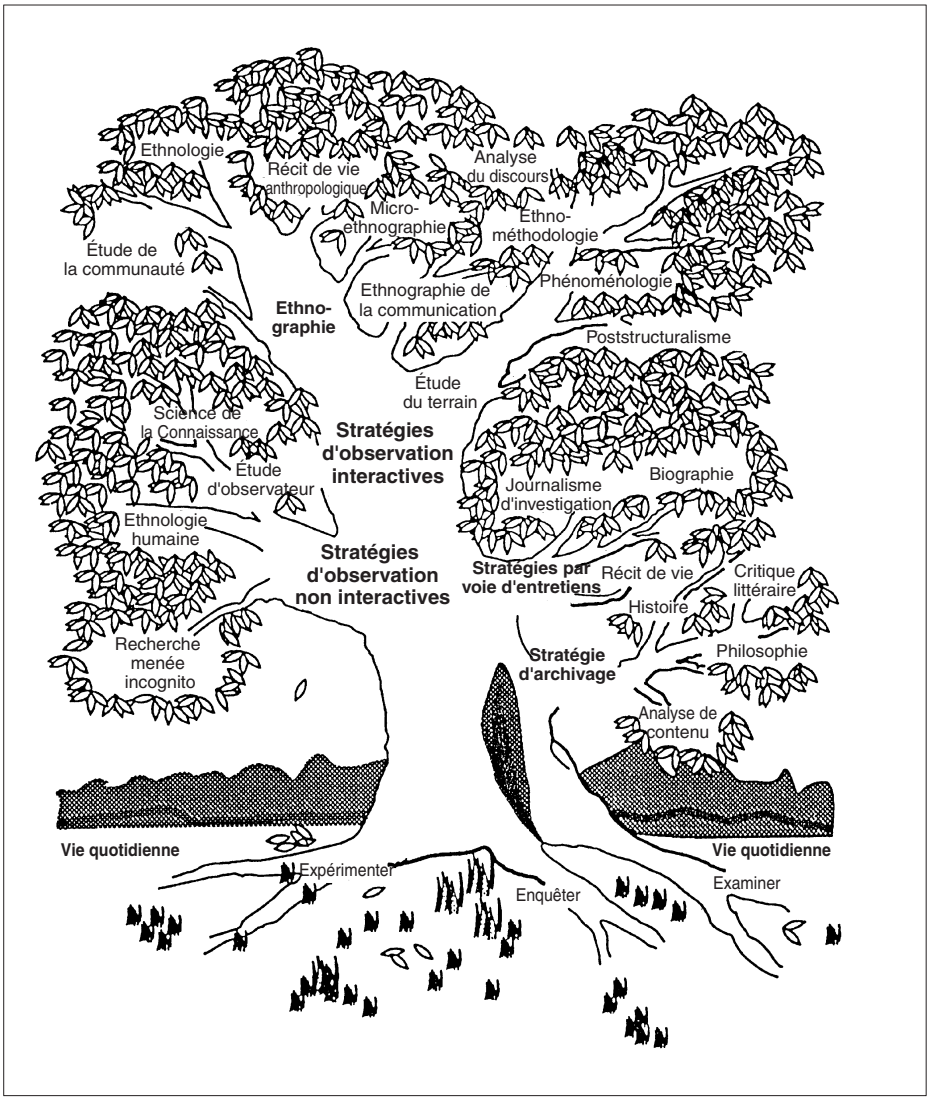

Figure 1.1
Stratégies qualitatives en recherche dans le champ éducatif (Wolcott, 1992)

- La recherche qualitative se conduit par un contact prolongé et/ou intense avec un terrain ou une situation de vie. Ces situations sont par définition banales ou normales ; elles reflètent la vie d'individus, de groupes, de sociétés et d'organisations au quotidien.
- Le rôle du chercheur est d'atteindre une compréhension « holiste » (systémique, globale, intégrée) du contexte de l'étude : sa logique, ses arrangements, ses règles implicites et explicites.
- Le chercheur essaie de capter des données sur les perceptions d'acteurs locaux « de l'intérieur », à l'aide d'un processus d'attention approfondie, de compréhension empathique (*Verstehen*) et de préconceptions mises en suspens ou entre parenthèses sur les sujets abordés.
- À la lecture des matériels colligés, le chercheur peut isoler certains thèmes et expressions qui peuvent être revus avec les informants mais qui devraient être maintenus dans leur formulation d'origine tout au long de l'étude.

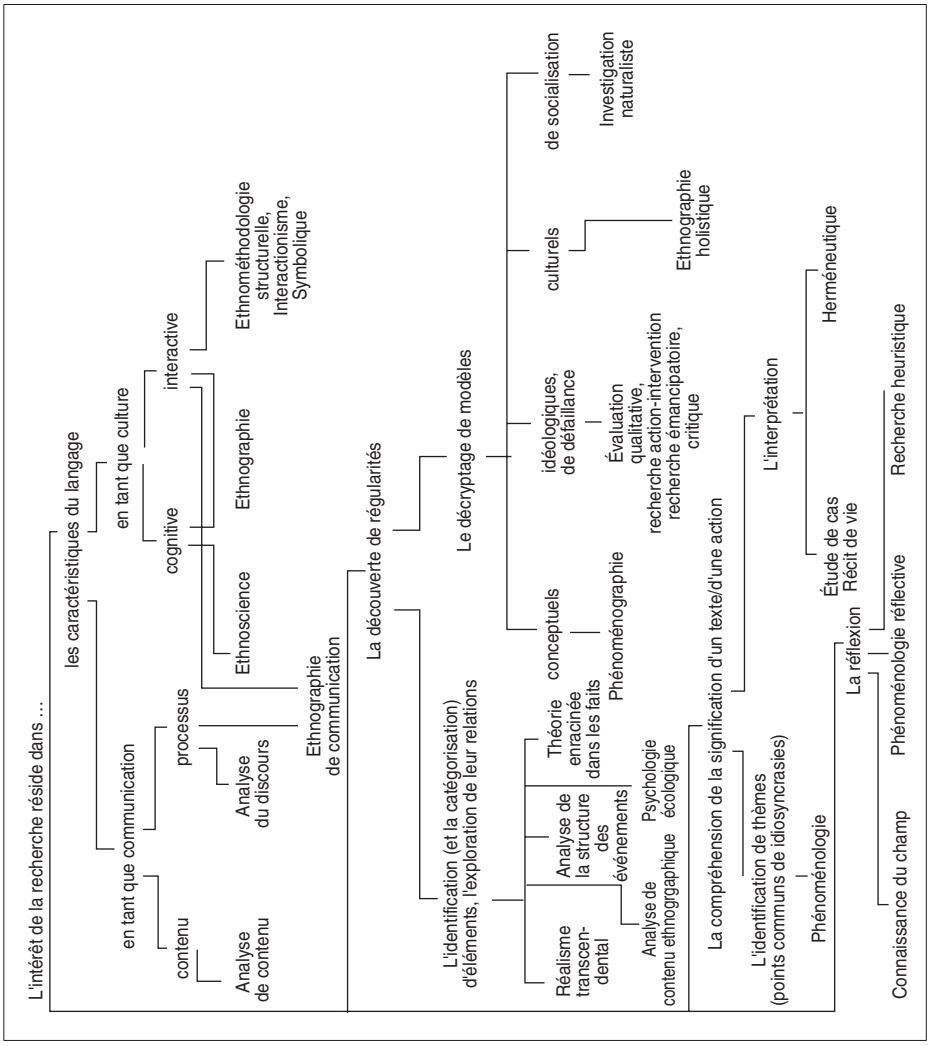

Figure 1.2
Panorama graphique des types de recherche qualitative (Tesch, 1990)

- Une tâche importante est d'expliquer la façon dont les personnes dans des contextes particuliers comprennent progressivement, rendent compte, agissent et sinon gèrent leurs situations quotidiennes.
- De nombreuses interprétations de ces matériels sont possibles, mais plusieurs ont plus de force pour des raisons théoriques ou de validité interne.
- Relativement peu d'instrumentation standardisée est utilisée au départ. Le chercheur est essentiellement l'outil principal de l'étude.
- La majeure partie de l'analyse est réalisée à l'aide de mots. Les mots peuvent être assemblés, regroupés ou répartis dans des segments sémiotiques. Ils peuvent être organisés de façon à permettre au chercheur de contraster, de comparer, d'analyser et d'établir des modèles.

Telles sont les caractéristiques récurrentes essentielles des études naturalistes, toutefois configurées et utilisées différemment dans chaque tradition de recherche particulière. Examinons trois d'entre elles de façon illustrative : l'interprétativisme, l'anthropologie sociale et la recherche-action intervention. Nous soulignons les différences analytiques qui les distinguent.

4.2 Trois approches de l'analyse des données qualitatives

A. L'interprétativisme

Ce courant d'investigation a une longue histoire intellectuelle. La thèse de Dilthey (1911/1977) qui affirmait que l'action et le discours humains ne peuvent être analysés à l'aide de méthodes issues des sciences physiques et naturelles constituait sa perspective conceptuelle définissante. L'activité humaine était vue comme un « texte » — comme une collection de symboles exprimant des niveaux de signification.

Comment interpréter un tel texte ? Pour Dilthey et les *phénoménologues*, cette approche mène à une « compréhension en profondeur », une empathie, ou à une investigation de l'intérieur avec le sujet à l'étude. Pour les *interactionistes sociaux*, l'interprétation vient à travers la compréhension d'actions de groupes et d'interactions. Dans les deux cas, il y a « interprétation » inévitable de significations, réalisée tant par les acteurs sociaux que par le chercheur.

Les phénoménologues travaillent fréquemment avec des retranscriptions d'entretiens, mais ils sont précautionneux, souvent suspicieux, lorsqu'il s'agit de condenser le matériel. Ils n'ont pas recours par exemple à la codification mais font l'hypothèse que des lectures continues des différentes sources et que la vigilance apportée par le chercheur sur ses propres préconceptions permettent d'atteindre le « Lebenswelt » de l'informant, de capturer « l'essence » d'un compte rendu — ce qui est constant dans la vie d'une personne en dépit de ses multiples variations. Cette approche ne conduit pas à des lois universelles mais plutôt à une « compréhension pratique » des significations et des actions.

Des interprétativistes de tous bords affirment également que les chercheurs ne sont pas plus « détachés » de leurs objets d'étude que leurs informants. Les chercheurs, argumentent-ils, ont leur propre compréhension, leurs propres convictions, leurs propres orientations conceptuelles. Ils sont de même membres d'une culture particulière à un moment de l'histoire spécifique. Ainsi seront-ils indéniablement affectés par ce qu'ils entendent et observent sur le terrain, souvent de façon difficile à noter. Une

entrevue sera un acte « co-élaboré » par les deux parties, non un recueil d'information réalisé par une des deux parties. Observez le problème analytique : si les chercheurs ont recours à peu d'instruments préétablis, il sera difficile de séparer l'information « externe » de leur propre contribution lors du décodage et de l'encodage des mots des informants.

Les chercheurs qualitatifs en *sémiotique*, en *déconstructivisme*, en *criticisme esthétique*, en *ethnométhodologie* et en *herméneutique* ont souvent poursuivi cette ligne générale d'investigation, chacun, bien sûr avec ses accentuations et ses variations particulières.

B. L'ANTHROPOLOGIE SOCIALE

La méthodologie première dans ce terrain, l'ethnographie, reste proche du profil naturaliste que nous venons de décrire : contact approfondi avec une communauté donnée, attention portée à des événements mondains et de la vie courante et pour les événements plus rares, participation directe ou indirecte aux activités locales, avec un soin particulier apporté à la *description* des particularités locales ; accent mis sur les perspectives des individus et leur perception et interprétation de leur environnement ; peu d'instrumentation préstructurée et souvent une utilisation plus large de cassettes audio et vidéo, de films et d'observation structurée, que dans d'autres traditions de recherche.

D'un point de vue analytique, quelques points méritent d'être soulignés. Tout d'abord, les méthodes ethnographiques tendent vers le descriptif. La tâche de l'analyste est de colliger de multiples sources de données (enregistrements, artefacts, journaux de bord) puis de les condenser avec une préoccupation légèrement moindre pour la signification théorique ou conceptuelle de ces observations. Bien entendu, des choix analytiques sont continuellement opérés, lorsque l'on choisit ce qu'il faut retenir, mettre en lumière, rapporter en premier et en dernier lieu, ce qu'il faut inter-relier, les idées principales à conserver.

Les anthropologistes sociaux s'intéressent aux régularités comportementales de situations quotidiennes : utilisation de langage, artefacts, rituels, relations. Ces régularités sont souvent exprimées en tant que « modèles » ou « langages » ou « règles » et elles tendent à fournir les clefs inférentielles de la culture ou de la société à l'étude. Comme le dit Van Maanen (1979) « la première tâche analytique est de découvrir et d'expliquer les façons dont les gens dans un contexte (de travail) particulier en viennent à comprendre leur situation quotidienne, à en rendre compte, à agir sur elle ou au moins à la gérer. » Ce dévoilement et cette explicitation se fondent normalement sur des observations successives et sur des entretiens qui sont revus de façon analytique pour guider le nouveau déplacement sur le terrain d'étude.

Au final, de nombreux anthropologistes sociaux se préoccupent de la genèse ou du raffinement de la théorie. Ils peuvent commencer par une infrastructure conceptuelle et l'appliquer sur un terrain pour la tester, la raffiner ou la qualifier. La majeure partie de la théorie inter-culturelle au niveau de la socialisation — l'art d'être parent et les liens de parenté — est issue d'une recherche empirique menée dans une variété de domaines différents.

Les chercheurs en *récits de vie*, *théorie enracinée*, *psychologie écologique*, *études narratives* ainsi qu'au sein d'un large champ d'études *appliquées* (enseignement,

santé, études sur la famille, évaluation de projets) adoptent cette ligne générale. Cette perspective a documenté une grande partie de notre travail, bien que, avec les analystes d'*études de cas* (par exemple, Yin, 1991), nous ayons gravité autour de questions de recherche bien plus codifiées, de procédures de collecte de données plus standardisées et à l'aide d'outils d'analyse plus systématiques.

C. La recherche action intervention

Dans ce champ, une action collective est entamée dans un contexte social. Les protagonistes peuvent rechercher une équipe de chercheurs accoutumés à ce type d'action et désireux d'accompagner le processus en temps réel (voir Shensul & Schensul, 1992). Cet accompagnement prend l'une des deux formes suivantes : « réflexivité », lorsque la recherche reste dans un positionnement de mise en questionnement ; ou « dialectique » lorsque les chercheurs et les acteurs locaux ont une interprétation contradictoire des données.

Envisagée comme une stratégie globale visant à des changements institutionnels, la *recherche action* se pratique depuis les années 1920 (Whyte, 1991). Les chercheurs, qui bénéficient d'une aide locale, conçoivent les grandes lignes d'une « expérience de terrain » (par exemple la modification des décors d'une cafétéria institutionnelle ; la restructuration des tâches et du personnel d'un navire). Les données sont colligées et communiquées aux « acteurs » pour validation et mettre en place l'étape suivante des opérations. On remarquera que cette approche incorpore certaines des caractéristiques des études naturalistes : observation participante, intérêt porté aux préoccupations des participants, attention forte portée aux données descriptives pendant les phases initiales, instrumentation non standardisée, perspective holiste, recherche de thèmes ou de modèles sous-jacents.

Ces points relèvent également d'une *recherche-action intervention* (Oja & Smulyan, 1989), où les chercheurs agissent conjointement avec les participants dès le début de l'action. Le but est de transformer l'environnement social à travers un processus d'investigation critique — pour agir sur le monde, plutôt que de devoir le subir. Cette approche se retrouve dans des domaines tels que l'*ethnographie critique* (Thomas, 1993) et la *science de l'action* (Argyris, Putman & Smith, 1985). Les points cibles de l'analyse mettent en relief des construits théoriques liés à l'action, envisagés dans une perspective de remédiation de même qu'ils engendrent une « émancipation » intellectuelle dans la mesure où ils permettent à des idées reçues de révéler leur caractère systématique et ainsi de détecter les structures invisibles mais opprimantes [4].

4.3 Méthodes d'analyse : les traits partagés

Étant donné ces différentes approches, est-il possible d'identifier quelques caractéristiques récurrentes au sein des différents styles d'analyse qualitative ? À première vue, il se peut qu'il existe plusieurs couples inconciliables — par exemple, la quête de relations légitimes (anthropologie sociale) et la recherche d'« essences » qui peuvent ne

4 Il se peut que le lecteur ait noté que nous avons laissé de côté une des approches les plus linguistiquement orientées de l'analyse qualitative (par exemple l'ethnoscience, l'analyse de discours, l'analyse de contenu), avec d'autres approches récentes des frontières épistémologiques (phénoménographie). Nous suggérons des lectures sur ce point à plusieurs reprises.

pas « transcender » les individus, et qui se prêtent d'elles-mêmes à des interprétations multiples et contraignantes (phénoménologie).

Cependant, plusieurs pratiques analytiques peuvent être utilisées par différents types de recherches qualitatives. Voici une série assez classique d'avancées analytiques organisées en séquence :

- Attribuer des codes à une série de notes de terrain tirées de l'observation ou des entretiens
- Noter des réflexions ou autres remarques dans les marges
- Sélectionner et passer au crible ces matériels pour identifier des phrases similaires, des relations entre variables, des schémas, des thèmes, des différences distinctes entre des sous-groupes et des séquences communes
- Isoler ces schémas et ces processus, points communs et différences, et les réappliquer sur le terrain de recherche lors de la vague suivante de collecte de données
- Élaborer graduellement une courte série de généralisations qui recouvre les régularités discernées dans la base de données
- Confronter ces généralisations à un corps de connaissances formalisées sous la forme de construits ou de théories

Nous reviendrons sur des caractéristiques récurrentes telles que celles-ci, lorsque nous rendrons compte de la diversité souhaitable d'approches analytiques aujourd'hui utilisées [5]. Maintenant en revanche nous devons revenir un pas en arrière pour

---

5 Le raisonnement analytique décrit ici est probablement plus proche des méthodes ethnographiques dans la mesure où il se prolonge par des travaux liés à la théorie enracinée. Il passe d'une inférence inductive à une autre en recueillant les données de façon sélective, en les comparant et en les opposant, à la recherche de modèles ou de régularités, en recherchant plus de données pour renforcer ou qualifier ces groupes émergents, puis en tirant graduellement des inférences à partir des liens établis avec d'autres nouveaux segments et la série cumulative de conceptualisations.

Pour une étude approfondie et pratique de cette approche générale, voir Wolcott (1994) qui distingue trois opérations majeures : la *description* (rendre compte de « ce qui se passe ici », en incluant les mots des répondants), l'*analyse* (montrer comment les choses fonctionnent, en identifiant systématiquement des facteurs et des relations clefs) et l'*interprétation* (créer du sens à partir de significations contextualisées « que peut-on tirer de tout çà ? »). Ces trois opérations sont requises avec un équilibrage qui est fonction de l'étude en cours.

Notre propre approche est parfois plus déductive ; elle peut commencer avec une série orientée de relations ou de construits et tirer de celle-ci un système de codification prévisionnel, qui est ensuite appliqué aux notes de terrain intitiales ; des données condensées dans des modes de présentation systématiques sont utilisées pour faciliter l'élaboration des conclusions, elles sont enrichies et testées par un nouveau cycle de données de la séquence suivante.

La majeure partie de la recherche phénoménologique s'arrête au moment de la généralisation et n'essaie pas vraiment de se connecter à des séries de construits ou à une série de lois universelles. Quelques méthodes phénoménologiques, tels que le « cercle herméneutique » utilisé pour l'interprétation des textes, se concentrent plus sur l'interprétation que sur le gain d'une connaissance empirique ferme de faits sociaux ou naturels. Toutefois, le but est de construire une argumentation cohérente dotée d'une validité interne forte — une argumentation dotée de référents théoriques issus de « faits empiriques » sous forme de textes, de perceptions et d'actes sociaux. Ce processus implique souvent des lectures répétées et des condensations, à la recherche de régularités et d'« essences » ; avec cette empathie et la familiarité (parfois soutenues par un dialogue approfondi avec les informants), des interprétations plus larges, souvent fondées, de faits sociaux supplémentaires, peuvent être entreprises.

Le défi analytique pour les chercheurs qualitatifs trouve des descriptions cohérentes et des explications qui incluent encore toutes les informations manquantes, les incohérences et les contradictions inhérentes à la vie personnelle et sociale. Le risque est de forcer la logique, l'ordre et la plausibilité qui constituent la théorie élaborée à partir de la nature accidentée parfois harsardeuse de la vie sociale. Cependant sans théorie nous pouvons nous retrouver avec pour seules conclusions des descriptions peu éclairantes ou banales.

nous poser la question suivante : à quels types de données sommes-nous confrontés dans les études qualitatives ?

5. La nature des données qualitatives

5.1 Généralités

Dans une certaine mesure, toutes les données sont qualitatives ; elles correspondent aux essences des gens, aux objets et aux situations (Berg, 1989). Nous avons une expérience « brute » qui est ensuite convertie en mots (« son visage a rougi », « il est en colère ») ou en nombres (« six ont voté oui, quatre, non », (« le thermomètre indique 23 degrés »).

Dans ce livre, nous mettons l'accent sur les données qui existent sous la forme de mots — c'est-à-dire le langage sous la forme de texte narratif (les données qualitatives peuvent être constituées d'images immobiles ou mobiles, mais nous ne traiterons pas ces différentes formes) [6].

Les mots se fondent sur l'*observation*, sur des *entretiens* ou des *documents* (ou comme le dit Wolcott (1992) « observer, questionner ou examiner »). Le chercheur mène traditionnellement ces activités de collecte des données, immergé dans un environnement local pour une longue période de temps.

Enfin, ces données ne sont pas habituellement immédiatement accessibles à l'analyse mais ont besoin d'être préalablement *traitées*. Les notes de terrain à l'état brut doivent être corrigées, mises en forme, tapées ; les enregistrements doivent être transcrits et corrigés.

5.2 Quelques fondements

Mais tout n'est pas si simple. Les mots que nous attachons aux expériences empiriques sont inévitablement façonnés par notre savoir conceptuel implicite. De fait, comme le suggère Counelis (1991), la description écrite (la « donnée » écrite) d'un individu menaçant du poing et grimaçant comme s'il était en « colère » est un substitut conceptuel de l'expérience directe des ressentis et des perceptions d'une personne.

Le traitement des notes de terrain est en soi problématique. Comme le souligne Atkinson (1992), il s'agit de textes construits par le chercheur à partir d'observations et d'interactions : « Ce qui peut être généré en tant que données est influencé par ce que l'ethnographe peut considérer comme 'intéressant à écrire et à lire'. » De la même façon, la retranscription d'enregistrements peut être réalisée de différentes manières et aboutir à des textes sensiblement distincts.

---

6 Nous avons trouvé plusieurs traitements d'images visuelles très utiles. Harper (1989) suggère que de telles données soient utilisées de différentes manières : un mode descriptif et scientifique ; un mode narratif ; un mode « réflexif » où les individus réagissent à des images d'eux-mêmes et de leur environnement ; ou un mode phénoménologique, approfondissant les pensées personnelles du chercheur. Ball et Smith (1992) discutent encore à partir de photographies et nous rappellent qu'elles sont automatiquement plus « réalistes » que les mots, qu'elles sont éminemment sujettes à interprétation et à légende, qu'elles dépendent du contexte et peuvent être mises en scène ou faussées.

Par ailleurs, les « faits » descriptifs que nous considérons de première main (le nombre d'arrestations dans un commissariat, pour reprendre l'exemple de Van Maanen (1983b)) sont très rapidement présentés à travers les interprétations et explications des personnes étudiées (l'officier de police lèche-bottes en fait trop) et à travers la propre conception au deuxième degré du chercheur sur ce qui se passe — les interprétations des interprétations (par exemple, il faut positionner la chasse-gardée de l'officier de garde au centre de la réflexion). L'influence des *valeurs* du chercheur n'est pas non plus minime (ce qu'une personne pense du caractère juste ou injuste des arrestations par exemple).

Pour l'exprimer différemment, les données qualitatives concernent moins des comportements que des *actions* (qui comportent des intentions, des significations et qui ont des conséquences). Certaines actions sont relativement dénuées d'arrière-pensées, d'autres ont l'intention stratégique de « gérer les impressions » — ce qui relève de la façon dont les gens, chercheurs y compris, veulent être perçus.

De plus, ces actions interviennent toujours dans des situations spécifiques au sein d'un contexte social et historique, qui influence en profondeur la façon dont elles sont interprétées à la fois par les acteurs internes et par le chercheur en tant qu'observateur externe.

Ainsi, l'apparente simplicité des données qualitatives masque une réelle complexité qui requiert beaucoup de soin et d'attention de la part du chercheur.

5.3 La force des données qualitatives

Quels critères retenir pour définir des données qualitatives correctement collectées ? Un premier critère est qu'elles se concentrent sur des *événements qui surviennent naturellement et des événements ordinaires qui surviennent dans des contextes naturels*, afin de pouvoir vraiment saisir ce qui se passe « au quotidien, dans la vie réelle ».

Cette confiance en soi est renforcée par un *ancrage de proximité*, par le fait que les données ont été collectées dans le voisinage immédiat d'une situation spécifique, plutôt que par courrier ou par téléphone. L'accent est mis sur un *cas* spécifique, un phénomène précis et contextualisé. Les influences du contexte local ne sont pas ignorées, bien au contraire. Il est assurément possible de comprendre des questions latentes, sous-jacentes ou peu évidentes.

Une autre caractéristique des données qualitatives est leur *richesse* et leur *caractère englobant*, avec un potentiel fort de décryptage de la complexité ; de telles données produisent des descriptions denses et pénétrantes, nichées dans un contexte réel et qui ont une résonance de vérité ayant un fort impact sur le lecteur.

De plus, comme ces données sont le plus souvent collectées sur une *période longue*, elles ont une forte puissance explicative des processus (et de l'histoire du cas) ; il est possible de dépasser les formules brèves du « quoi » et du « combien » pour s'investir dans les questions du « comment » et du « pourquoi » les choses surviennent de telle et telle façon, voire de réaliser une *étude causale* des événements qui surviennent dans un contexte spécifique. Et la *flexibilité* inhérente aux études qualitatives (les temps et les méthodes de collecte des données peuvent être modifiés en cours d'étude) renforce la conviction pour le chercheur qu'une compréhension réelle du phénomène a été atteinte.

Les données qualitatives et l'attention portée à l'expérience vécue des personnes sont fondamentalement adaptées à la localisation des *significations* que les individus ont des événements, des processus et des structures de leur vie — leurs « perceptions, hypothèses, préjugés, suppositions » (Van Maanen, 1977). Elles permettent de connecter ces significations au *monde social* qui les environne.

Nous émettons trois autres remarques en faveur de la force des données qualitatives, sur lesquelles nous reviendrons plus tard. Les chercheurs les ont souvent préconisées en affirmant qu'elles constituaient la meilleure stratégie de découverte et d'exploration d'un nouveau domaine, de *développement d'hypothèses*. Nous ajoutons et soulignons leur fort potentiel de *test d'hypothèses* par leur capacité à vérifier des prédictions spécifiques. Enfin, les données qualitatives sont utiles lorsque le chercheur a besoin de compléter, valider, expliquer, éclairer ou réinterpréter des données *quantitatives* colligées sur le même terrain.

Les forces des données qualitatives reposent essentiellement sur la compétence du chercheur exercée lors de leur analyse. Mais qu'entendons-nous par « analyse » ?

6. Notre conception de l'analyse qualitative

Notre conception d'ensemble de l'analyse qualitative est traduite dans la figure 1.3. Nous considérons que l'*analyse* se compose de trois flux concourant d'activités : condensation des données, présentation des données, et élaboration/vérification des conclusions. Nous approfondirons chacun de ces thèmes tout au long de ce livre. Pour le moment, nous nous bornerons à quelques remarques d'ordre général.

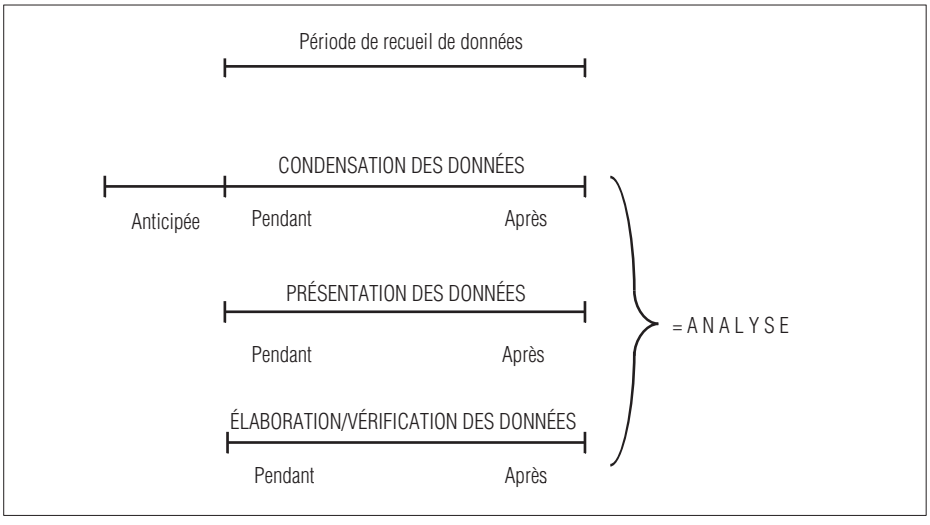

Figure 1.3
Composantes de l'analyse des données : modèle de flux

6.1 La condensation des données

La *condensation des données* renvoie à l'ensemble des processus de sélection, centration, simplification, abstraction et transformation des données « brutes » figurant dans les transcriptions des notes de terrain. À notre avis, la condensation des données s'opère continuellement, dans toutes les phases d'un projet à orientation qualitative. En fait, avant même le recueil effectif des données (voir figure 1.1), celles-ci subissent une condensation anticipée lorsque le chercheur décide (souvent sans en être pleinement conscient) quel cadre conceptuel, quels sites, quelles questions de recherche, quels modes de collecte de données il va choisir. Au fur et à mesure de la collecte des données, d'autres phases de condensation apparaissent (résumés, codage, repérage de thèmes, regroupements, divisions, rédactions de mémos). Le processus de condensation/transformation des données se poursuit également après le travail sur le terrain, jusqu'à l'achèvement du rapport final.

On ne peut pas dissocier la condensation des données de l'analyse. Elle en fait partie. Quand le chercheur décide des « blocs » de données à coder, de ceux à extraire, des configurations (« patterns ») qui vont intégrer tel ou tel bloc, et de la façon dont les événements se sont enchaînés, il procède à des *choix analytiques.* La condensation est une forme d'analyse qui consiste à élaguer, trier, distinguer, rejeter et organiser les données de telle sorte qu'on puisse en tirer des conclusions « finales » et les vérifier. Comme le souligne Tesch (1990), on peut aussi le voir comme une « condensation de données ».

Soyons clairs : à notre sens, « condensation des données » ne veut pas dire nécessairement quantification. Les données qualitatives peuvent être condensées et transformées de multiples façons par simple sélection, par le résumé ou la paraphrase, par intégration dans une configuration plus large, etc. Il est parfois intéressant de convertir les données en chiffres ou en degrés d'intensité (par exemple, l'analyste décide que le site étudié possède un degré de centralisation administrative « élevé » ou « moyen »), mais ce n'est pas toujours judicieux. Même lorsque la quantification apparaît comme une bonne stratégie analytique, nous conseillons au chercheur de conserver ensemble les mots et les chiffres qui en dérivent pour la suite de l'analyse. Ainsi les données ne sont jamais coupées de leur contexte.

6.2 Présentation des données

Le second courant majeur de l'activité analytique est la présentation des données. Pour nous, un « format de présentation » signifie un assemblage organisé d'informations qui permet de tirer des conclusions et de passer à l'action. Les formats que l'on trouve dans la vie courante vont de la jauge d'essence à l'écran d'ordinateur en passant par le journal ; leur lecture nous permet de comprendre une situation et de faire quelque chose (nouvelle analyse ou action) qui soit basé sur cette compréhension.

La forme la plus fréquente de présentation pour des données qualitatives est traditionnellement le *texte narratif.* Comme nous le verrons plus loin, un texte (sous la forme, disons, de 3600 pages de notes de terrain) est extrêmement difficile à manipuler. Il est dispersé, plus séquentiel que simultané, peu structuré et terriblement volumineux. Dans ces circonstances, le chercheur qualitatif court le risque de tirer des conclusions trop hâtives, partiales et sans fondement. L'homme est peu armé pour trai-

ter de grandes quantités d'informations ; la tendance cognitive est de réduire une information complexe en Gestalts sélectives et simplifiées ou en configurations faciles à comprendre. De la même façon, une information frappante, par exemple un événement peu ordinaire, va « sauter aux yeux » à la page 124 après un long passage « ennuyeux », et prendre ainsi une importance démesurée. Les pages 109 à 123 sont brusquement occultées, et les critères d'importance et de sélection peuvent n'être jamais remis en question. On peut donc dire que le texte narratif dépasse les capacités humaines de traitement de l'information (Faust, 1982) et encourage le penchant à la schématisation.

Au cours de nos travaux, nous avons acquis la conviction que de meilleurs formats de présentation sont essentiels pour aboutir à une analyse qualitative valable. Les formats que l'on trouvera dans ce livre comprennent toutes sortes de matrices, graphiques, diagrammes et tableaux. Ils sont tous conçus pour rassembler de l'information et l'organiser sous une forme compacte immédiatement accessible, qui permet à l'analyste d'embrasser d'un coup d'oeil la situation et soit d'en tirer des conclusions justifiées, soit de passer à une étape suivante d'analyse, si besoin est.

Encore une fois, il faut bien retenir que, comme pour la condensation des données, la réalisation et l'utilisation de formats de présentation n'existent pas indépendamment de l'analyse, elles en font *partie.* Concevoir les libellés des lignes et des colonnes d'une matrice destinée à recevoir des données qualitatives, puis décider de la forme et du contenu des entrées constituent deux activités *analytiques.* (Ce sont également, notons-le, des activités de *condensation des données.*)

Le dicton « Dis-moi qui tu hantes » pourrait devenir « Dis-moi ce que tu présentes, je te dirai ce que tu sais ». Dans ce livre, nous préconisons des modes de présentation beaucoup plus systématiques, puissants, et nous conseillons vivement d'aborder leur élaboration et leur utilisation dans une optique plus inventive, réfléchie, et itérative.

6.3 Élaboration / Vérification des conclusions

L'élaboration et la vérification des conclusions forment le troisième courant de l'activité analytique. Dès le début de la collecte des données, l'analyste qualitatif commence à décider du sens des choses, il note les régularités, les « patterns », les explications, les configurations possibles, les flux de causalité et les propositions. Le chercheur compétent garde un esprit ouvert et critique. Il ne sarrête pas à ces conclusions. Toutefois, elles sont toujours là, d'abord vagues et informes, puis de plus en plus explicites et enracinées, pour reprendre l'expression classique de Glaser et Strauss (1967). Les conclusions « finales » peuvent n'apparaître qu'une fois la collecte de données terminée, en fonction du volume de notes de terrain, des méthodes utilisées pour le codage, le stockage et le recouvrement, du degré de sophistication du chercheur, et des exigences du commanditaire, mais elles ont souvent été pressenties depuis le début, même lorsque le chercheur déclare avoir procédé « inductivement ».

Établir des conclusions, à notre avis, n'est pas tout. Les conclusions sont également *vérifiées* au fur et à mesure du travail de l'analyste. Cette vérification peut être aussi brève qu'une « arrière-pensée » fugitive traversant l'esprit de l'analyste lors de la rédaction, accompagnée d'un retour rapide aux notes de terrain, ou bien elle peut être

rigoureuse et élaborée, étayée par de longues discussions entre collègues visant à développer un « consensus intersubjectif », ou par un travail approfondi de reproduction d'un résultat dans un autre ensemble de données. En bref, les significations qui se dégagent des données doivent être testées quant à leur plausibilité, leur solidité, leur « confirmabilité », en un mot leur *validité.* Sinon on se retrouve avec des récits intéressants, dont on ignore la véracité et l'utilité.

Nous avons présenté ces trois courants (condensation des données, présentation des données et élaboration/vérification des conclusions) comme parallèles, s'entrelaçant avant, pendant et après la collecte des données, pour constituer cette entité appelée « analyse ». Les trois courants peuvent également être représentés comme dans la figure 1.4. Là, les trois types d'activité analytique et l'activité même de la collecte des données forment un processus cyclique et interactif. Le chercheur se déplace constamment entre ces quatre « pôles » pendant la collecte des données, puis il fait la navette entre condensation, présentation, et élaboration/vérification des conclusions pendant le reste de l'étude. Par exemple, le codage des données *(condensation des données)* conduit à de nouvelles idées sur ce qui devrait figurer dans une matrice *(présentation des données)*. L'entrée des données exige une nouvelle condensation. À mesure que la matrice est complétée, se dégagent des conclusions préliminaires qui, à leur tour, entraînent la décision (par exemple) d'ajouter une colonne à cette matrice pour *vérifier* la conclusion.

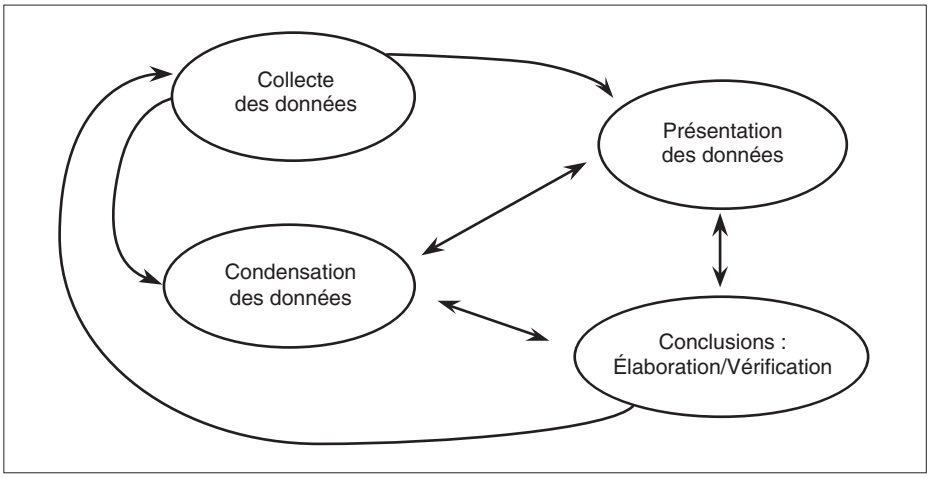

Figure 1.4
Composantes de l'analyse des données : modèle interactif

Dans ce sens, l'analyse de données qualitatives est une entreprise continue et itérative. Les problèmes de condensation des données, de présentation et d'élaboration/vérification des conclusions se présentent successivement au fil de l'analyse. Mais ces problèmes ne sont jamais totalement dissociés.

Un tel processus n'est en réalité pas plus complexe, du point de vue conceptuel, que les modes d'analyse utilisés par les chercheurs quantitatifs. Eux aussi doivent se préoccuper de condensation de données (calcul de la moyenne, de l'écart type, des valeurs d'indices), de présentation (tables de corrélation, diagrammes de régression) et

d'élaboration/vérification des conclusions (seuils de signification, différences entre groupe expérimental et groupe contrôle). Mais ces opérations sont réalisées à l'aide de méthodes familières, clairement définies, régies par des canons, et généralement plus séquentielles qu'itératives ou cycliques. Les chercheurs qualitatifs, par contre, se trouvent dans une position plus mouvante… et plus novatrice.

Notre position implique qu'il est nécessaire de *documenter* l'analyse qualitative en tant que *processus* de façon beaucoup plus systématique qu'on ne l'a fait jusqu'ici, ceci non seulement dans l'objectif de pouvoir faire 1'« audit » de toute entreprise analytique, mais aussi dans un objectif *d'apprentissage.* En tant que chercheurs qualitatifs, il nous faut comprendre plus clairement ce qui se passe quand nous analysons des données, afin de pouvoir mettre au point des méthodes plus généralement reproductibles.

7. Mode d'emploi de l'ouvrage

7.1 Remarques générales

Ce livre respecte plus ou moins l'ordre chronologique des étapes d'une recherche qualitative, de l'élaboration initiale d'un canevas de recherche à la rédaction du récit final. Pour une vue d'ensemble rapide de cette séquence, le lecteur peut se reporter au chapitre 13 et à la table des matières.

7.2 Le format de méthodes spécifiques

Ce recueil de méthodes a été conçu pour être un guide aussi pratique que possible. Chaque méthode est présentée de la manière suivante :

- Nom de la méthode.
- Problème d'analyse.

  Le problème, le besoin ou la difficulté, rencontrés par l'analyste qualitatif, pour lesquels la méthode proposée constitue une bonne solution.
- Brève description.

  Nature et fonctionnement de la méthode.
- Illustration.

  Un « mini-cas », présentant plus en détail la façon dont la méthode est développée et mise en pratique. Habituellement, cette section comprend divers sous-titres, tels que construction de la matrice « entrée des données », et « analyse des données ».
- Variantes.

  Autres approches utilisant le même principe de base. Si les travaux d'autres chercheurs sont pertinents, il en est fait mention.
- Suggestions.

  Quelques commentaires rapides sur l'utilisation de la méthode et quelques « trucs » pour l'exploiter au mieux.
- Temps requis.

  Estimations approximatives (dépendant naturellement de l'objet d'étude, du savoir-faire du chercheur, des questions de recherche posées, du nombre de sites, etc.).

L'ouvrage traite également certaines méthodes annexes, décrites plus brièvement, qui peuvent être utilisées conjointement à la méthode principale dont il est question.

7.3 Conseils aux lecteurs

Préjuger de ce qu'un lecteur doit « faire » d'un livre donné est présomptueux, déplacé ou les deux. Comme quelqu'un l'a fait remarquer, un livre est essentiellement une présentation à accès aléatoire, activée par un simple regard de l'utilisateur. Les auteurs n'ont aucun contrôle sur ce que les lecteurs vont faire de leur ouvrage. Nous émettons pourtant plusieurs conseils aux différents types de lecteurs, forts d'une expérience développée à l'issue de la première édition par nous et par d'autres personnes.

Chercheurs expérimentés. Ce livre est un recueil de nouvelles méthodes. Plusieurs collègues nous ont dit l'avoir utilisé de différentes façons.

1. *Exploration*. Ce livre offre une grande variété de matériel, aussi un lecteur se contentant de le feuilleter au hasard peut-il fort bien y trouver matière à réflexion.
2. *Résolution de problèmes*. Toute personne ouvrant ce livre a en tête des problèmes plus ou moins bien définis touchant à l'analyse de données qualitatives. L'index, conçu pour favoriser la résolution des problèmes d'analyse, facilite l'accès aux sections correspondantes du livre. La table des matières peut également être utilisée dans ce sens.
3. *Lecture exhaustive*. Certains lecteurs préfèrent progresser chapitre après chapitre, de la première à la dernière ligne. Ce livre est organisé de façon à permettre une telle lecture. Quelques-uns de ces lecteurs nous ont dit avoir trouvé préférable de sauter directement de la première partie du chapitre 5 (analyse intra-site) au chapitre 9 (matrices) puis de revenir au chapitre 6 (analyse explicative intra-site) avant d'aborder l'analyse multi-sites (chapitres 7 et 8) et le reste du livre.
4. *Application directe*. À l'intention des lecteurs participant à un projet de recherche qualitative en cours, nous avons trouvé utile de demander aux membres de l'équipe de lire les sections portant sur les étapes à venir de l'analyse (par exemple, la formulation des questions de recherche, la codification ou les matrices chronologiques), puis de les discuter et d'entreprendre directement la planification des prochaines étapes du projet, en révisant les méthodes décrites ou en créant de nouvelles méthodes. Les chapitres 2 et 3 sont particulièrement utiles lors du développement de propositions de recherche ainsi que lors des phases de conception et de démarrage du projet.
5. *Conseil en recherche*. Ce livre peut être utilisé par des personnes qui ont un rôle de conseil ou de consultant dans le démarrage et la poursuite de projets de recherche. Si l'on part du principe que le problème est bien identifié, un conseiller en recherche peut travailler avec un client selon des modalités de résolution de problème ou selon des modalités directes de formation (voir ci-dessous) pour faciliter la conception intégrale du projet et faire face aux problèmes initiaux.

A. Enseignants de méthodes de recherche

Certains collègues ont utilisé ce livre comme ouvrage de base, d'autres comme livre complémentaire. Dans les deux cas, nous conseillons vivement aux enseignants d'impliquer leurs étudiants dans un projet empirique d'élaboration de canevas de recherche, de collecte et d'analyse de données. Plusieurs de nos lecteurs ont également

affirmé qu'enseignants et étudiants doivent conduire le travail analytique ensemble, en tant que collègues. Le livre ne sera pas utile aux enseignements méthodologiques qui traitent de façon générale des méthodologies qualitatives sans fournir d'outils concrets sur la façon de procéder. Des données réelles sont indispensables ici.

Dans nos cours, nous avons généralement procédé de la façon suivante :

Chapitre 2 (avant la collecte de données) (un accent fort est mis sur l'élaboration du cadre conceptuel, les questions de recherche et l'échantillonnage).
Chapitre 3 (le façonnement du projet technique et organisationnel)
Chapitre 4 (l'analyse pendant la collecte de données).
Chapitres 5 et 6 (l'analyse intra-site)
Chapitre 10 (l'élaboration des conclusions et les tactiques de vérification)
Chapitres 7 et 8 (l'analyse multi-sites)
Chapitre 9 (la construction et l'utilisation des matrices)
Chapitre 11 (les problèmes d'éthique)
Chapitre 12 (les rapports d'étude)
Chapitre 13 (vue d'ensemble, synthèse)

Un collègue nous a dit avoir débuté son enseignement par une discussion de la section F du chapitre 1 (« Notre conception de l'analyse des données qualitatives »). Il a ensuite demandé aux étudiants de tirer des résultats d'un corpus de données existantes, comme indiqué dans notre ouvrage *Innovation Up Close* (Huberman & Miles, 1984), en travaillant tout d'abord avec les idées développées aux chapitres 5 et 6 puis en utilisant les chapitres 7 et 8. Ceci fait, il encourage les étudiants à réaliser des études rapides par eux-mêmes et à analyser les données qui en résultent.

Ce livre peut également être utilisé dans le cadre d'enseignements intensifs. Pour un atelier de formation de trois jours (avec un maximum de 25 participants), la démarche la plus rentable est de commencer par un examen approfondi des quatre sections du chapitre 2, puis de travailler la codification des données au chapitre 4, et enfin d'examiner plus à fond plusieurs modes de présentation, l'un après l'autre, définis dans les chapitres 5 à 8. On citera les modes de présentation partiellement ordonnés, chronologiques et conceptuels du chapitre 5 ; le diagramme causal au chapitre 6 ; les métamatrices ordonnées et la matrice « prédicteurs-résultats » ordonnée par sites aux chapitres 7 et 8.

En ce qui concerne le chapitre 10 sur les tactiques d'élaboration/vérification des conclusions, l'expérience nous a enseigné qu'un rapide tour d'horizon de ces tactiques est plus utile dès lors que les participants ont expérimenté directement plusieurs phases de l'analyse.

Pour chaque méthode, nous avons opéré de la façon suivante, en faisant travailler les étudiants individuellement ou par paires :

1. Présentation orale de la méthode et/ou lecture pour clarifier les principaux aspects conceptuels abordés dans la section.
2. Un bref exercice (par exemple, élaborer un cadre conceptuel, établir une partie du plan de codage, concevoir une matrice, tracer un diagramme événements-états, interpréter une matrice complétée). On y consacre en général 30 minutes au plus.
3. Comparaison des productions de chaque individu ou paire, à l'aide d'un rétroprojecteur ou de grandes feuilles de papier ; généralisations, suggestions.
4. Si dans la deuxième étape on n'a pas travaillé avec des données réelles provenant des recherches en cours ou en projet des participants, il faut prévoir une période où chacun

applique la méthode à ses propres travaux. Le responsable de l'atelier doit rester à la disposition des participants pour les aider si besoin est.

Les mêmes principes généraux s'appliquent pour une utilisation du livre dans le cadre d'un enseignement semestriel, même si son examen est à la fois plus approfondi et moins intense. Les exercices intermédiaires se focalisant sur les tâches de recherche en tant que telles, critiquées au fur et à mesure, sont particulièrement productifs. Une documentation personnelle active et réfléchie à travers un journal de bord est également profitable (voir également chapitre 10, section 4) [7].

B. Étudiants et chercheurs débutants

Nous donnons quelques conseils tout en gardant à l'esprit que ces personnes travaillent souvent seules, habituellement sur un cas unique et peuvent douter de la qualité de leur étude — thèse ou autre recherche. Voici les conseils que nous leur adressons :

1. Ce livre vous aide à analyser les données. Ayez recours à d'autres livres pour une introduction à la méthode (par exemple, Bogdan & Biklen, 1992 ; Glesne & Peshkin, 1992 ; LeCompte & Preissle, en collaboration avec Tesch, 1993 ; Lofland & Lofland, 1984).
2. Prenez garde de ne pas vous laisser submerger par l'immensité du projet. Regardez le passage sur la vue d'ensemble (figure 13.1) au chapitre 13 ; lisez le chapitre 1, section F ; passez en revue les idées exposées sur les modes de présentation au chapitre 9. Rappelez-vous que le livre est organisé dans une séquence chronologique approximative.
3. Lisez les passages consacrés aux « conseils et suggestions » de chaque chapitre.
4. Apprenez en faisant. Votre propre étude (à l'état de projet ou en cours) doit vous servir de vecteur et vous devez lui appliquer les suggestions contenues dans chaque chapitre. Alors que vous lisez le livre, rédigez vos propres conclusions à partir des modes de présentation proposés et comparez-les avec celles d'amis ou de collègues.
5. Compensez le problème du travail en solitaire en demandant à une personne de jouer le rôle de l'ami critique qui réagit à votre travail tout au long de l'étude.
6. Tenez un journal de bord et reportez-y les difficultés que vous rencontrez. Cette tactique facilitera votre apprentissage et vous sera utile lorsque vous rédigerez les résultats de votre étude.
7. Ne vous inquiétez pas des termes-jargon que nous utilisons dans nos modes de présentation. La priorité est de comprendre ce qu'ils peuvent vous apporter.
8. Les estimations du temps requis pour tel ou tel mode de présentation sont définies de façon très large. Ne vous inquiétez pas s'il vous faut beaucoup moins ou beaucoup plus de temps que prévu.

---

7 Parmi les modes d'enseignement des méthodes qualitatives que nous avons trouvés particulièrement utiles, citons les réflexions poussées de Strauss (1988) et son livre paru en 1987 ; le numéro spécial de la revue *Anthropology and Education Quaterly* (vol. 14, n° 3, 1983) qui comprend des articles très utiles de Bogdan, Hall et Lofland & Lofland ; Ely, Anzul, Friedman, Garner et Steinmetz (1991)). Ce numéro présente de nombreux exemples détaillés et vivants de travaux d'étudiants ainsi que l'étude de Webb et Glesne (1992) qui retrace l'enquête menée auprès de 75 enseignants en méthodes qualitatives et synthétise les problèmes caractéristiques rencontrés par les étudiants. Certains thèmes sont récurrents : les enseignements fondés sur un travail empirique sont essentiels (la seule façon d'apprendre à analyser est de le faire) ; un encouragement mutuel fort parmi les étudiants est crucial tout comme l'est la relation de collaboration enseignant-étudiant. Les effectifs des groupes doivent être faibles (moins de 15 personnes) et l'enseignement doit pouvoir se dérouler sur un semestre ; enfin une réflexion personnelle, alimentée par la lecture de revues, et une critique mutuelle sur les travaux menés, sont très importantes.

9. L'ennemi le plus redoutable pour votre apprentissage est l'inquiétude envahissante que « vous ne faites pas ce qu'il faudrait faire », le travail de thèse a tendance à encourager ceci. Mais tout problème analytique peut être utilement abordé de bien des façons. Faire preuve de créativité, trouver sa solution personnelle pour résoudre un problème est à bien des égards la meilleure des positions. Plusieurs des méthodes les plus intéressantes présentées dans ce livre ont été créées par des étudiants et des chercheurs débutants.

C. Experts en ressources humaines et gestionnaires

Les formats d'ateliers précédemment présentés ont été utilisés par des consultants en organisation qui souhaitaient améliorer leur traitement des données qualitatives lors du diagnostic organisationnel. Les participants ont intérêt à travailler en paires ou en petites équipes lors de la réalisation d'une étude de cas de consultation complète, ils analysent une banque de données collectées auprès des clients et génèrent des interventions d'actions. La plupart des conseils destinés aux chercheurs confirmés peut également servir à ce public.